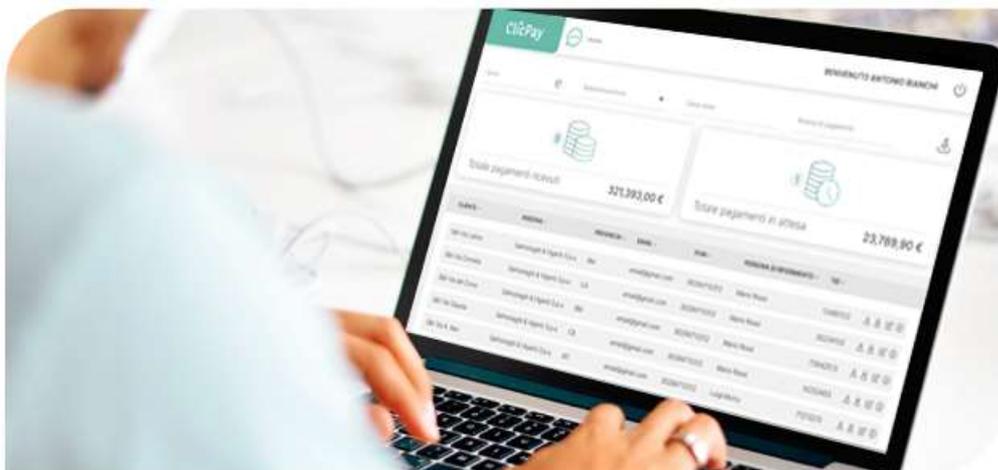


## FOGLIO INFORMATIVO OFFERTA INTERCHANGE PLUS o ITC PLUS PLUS

### SERVIZI DI ACQUIRING TRAMITE CLICPAY

Documento a supporto del cliente che sottoscrive servizi di acquiring tramite un intermediario autorizzato WORLDLINE MS ITALIA.



## INFORMAZIONI SUGLI INTERMEDIARI

**WORLDLINE MERCHANT SERVICES ITALIA S.P.A. "WORLDLINE MS ITALIA"**, Sede legale e amministrativa in Via degli Aldobrandeschi 300, 00163 Roma, Telefono 060.070, Sito Internet <https://www.worldlineitalia.it/>, PEC: worldlinems@pec.worldlineitalia.it, iscritta all'Albo degli Istituti di Pagamento presso la Banca d'Italia con il n. 22, Soggetto vigilato dalla Banca d'Italia, Codice Fiscale, Partita IVA e Iscrizione nel registro delle Imprese di Roma al numero 05963231005.

**BANCA NAZIONALE DEL LAVORO S.P.A. ("BNL")**, Sede legale e Amministrativa in Viale Altiero Spinelli 30, 00157 Roma, Telefono 060.060, Sito internet: [www.bnl.it](http://www.bnl.it), Iscritta all'Albo delle banche con il n. 5676 e capogruppo del gruppo bancario BNL iscritto all'Albo dei gruppi bancari presso la Banca d'Italia con il n. 1005, Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi e al Fondo Nazionale di Garanzia, Codice Fiscale, Partita Iva e iscrizione nel Registro delle Imprese di Roma con il numero 09339391006.

## SOGGETTO INCARICATO DELL'OFFERTA FUORI SEDE SUGLI INTERMEDIARI

(Dipendente o agente di WORLDLINE MS ITALIA che entra in rapporto con l'Esercente nel caso di offerta svolta in luogo diverso dalla sede o dalle dipendenze degli intermediari)

Nome e Cognome

Telefono

e-mail

Qualifica

Numero di iscrizione nell'elenco degli agenti in servizi di pagamento e/o in attività finanziaria

Nome e Cognome

Telefono

e-mail

Qualifica

Numero di iscrizione nell'elenco degli agenti in servizi di pagamento e/o in attività finanziaria

## COSA SONO I SERVIZI DI ACQUIRING TRAMITE CLICPAY

I servizi di acquiring offerti da WORLDLINE MS ITALIA consentono all'Esercente convenzionato di accettare pagamenti effettuati tramite strumenti elettronici, ampliando così le tipologie di metodi di pagamento accettati.

**ClicPay** è l'innovativa soluzione che permette all'esercente di accettare pagamenti elettronici inviando la richiesta di pagamento ai propri clienti via email, SMS o QR code.

L'offerta ITC e ITC ++ per i servizi di acquiring tramite ClicPay è strutturata per soddisfare le esigenze di:



Esercizi commerciali e professionisti che desiderano accettare pagamenti elettronici, **senza disporre di un sito eCommerce e/o di un terminale POS** presso il proprio punto vendita fisico.

Per tutti coloro che vogliono legare il costo del servizio di acquiring ad elementi commissionali variabili.

A mero titolo esemplificativo:

- Esercenti le cui vendite online costituiscono una parte significativa del fatturato
- Esercenti le cui vendite online stanno crescendo rapidamente

In particolare i servizi di acquiring offerti da WORLDLINE MS ITALIA consentono all' esercente convenzionato di accettare pagamenti tramite:

- Carte di pagamento appartenenti ai circuiti Visa, Visa Electron, V PAY, MasterCard, Maestro;
- Carte di pagamento appartenenti ai circuiti American Express, JCB previo accordo tra l' esercente e i circuiti menzionati (l' esercente dovrà sottoscrivere un accordo per ogni circuito di cui intende accettare le relative carte di pagamento);
- Altri metodi di pagamento che in futuro potranno essere offerti da WORLDLINE MS ITALIA.

Gli importi relativi ai pagamenti ricevuti sono accreditati, salvo buon fine, su un conto di regolamento indicato dall' esercente di cui è l' unico beneficiario. Gli accrediti sono disposti da WORLDLINE MS ITALIA e/o BNL (di seguito i "Fornitori") a prescindere dagli addebiti operati dagli emittenti delle Carte di pagamento o dagli Altri Circuiti nei confronti dei Titolari delle Carte di pagamento e degli Utilizzatori di altri metodi e circuiti di pagamento utilizzati per effettuare i pagamenti presso l' esercente, e dal regolamento dei rapporti tra i Fornitori e gli Emittenti delle Carte di pagamento o tra i Fornitori e gli Altri Circuiti. Le condizioni che regolano l' accredito sul conto di regolamento dell' Esercente degli importi relativi alle Transazioni con altri metodi e circuiti di pagamento, tra cui a mero titolo esemplificativo American Express, sono disciplinate all' interno degli Accordi contrattuali tra l' Esercente e i circuiti/metodi di pagamento.

## PRINCIPALI RISCHI CONNESSI ALLA PRESTAZIONE DEI SERVIZI

### Rischi connessi alle infrastrutture ed ai sistemi e rischi connessi alla sospensione ed interruzione del servizio

- Eventuali problematiche di natura tecnica possono comportare sospensioni temporanee o ritardi nell' erogazione dei Servizi. Inoltre la prestazione dei Servizi può essere sospesa o interrotta a causa di scioperi, anche del personale di BNL o WORLDLINE MS ITALIA, e più in generale per cause di forza maggiore.

### Rischio di sospensione dell' accredito o di riaddebito degli importi delle transazioni o applicazione di multe

- Le Transazioni effettuate con Carta di pagamento devono essere preventivamente autorizzate dai Fornitori. Ciò nonostante, nelle Transazioni effettuate per il tramite di ClicPay, l' Esercente accetta il rischio maggiore di riaddebito dell' importo delle Transazioni per frodi, tipico delle modalità di pagamento da remoto, non potendo verificare l' identità del Titolare della Carta.
- Qualora i Fornitori sospettino in buona fede che una Transazione abbia carattere fraudolento o implichi altre attività illecite, possono sospendere in via preventiva l' accredito dell' importo della transazione per il tempo massimo previsto dai Circuiti di Carte di Pagamento o dagli Altri Circuiti al fine di consentire opportune verifiche.

### Mancato accredito di importi relativi alle Transazioni in caso l' esercente abbia comunicato l' IBAN errato

- Nel caso in cui l' esercente indichi nella documentazione contrattuale l' IBAN errato del conto di regolamento, potranno verificarsi mancati accrediti di importi relativi alle transazioni. In queste casistiche l' esercente è tenuto a fornire un nuovo IBAN e il Fornitore procederà con l' accredito delle somme dovute.

## CONDIZIONI ECONOMICHE

Le condizioni economiche di seguito riportate (commissioni, oneri e spese) sono le massime applicabili ai servizi e alle funzionalità di accettazione dei pagamenti tramite Carte e altri metodi/circuiti di pagamento. Le condizioni effettive applicate saranno riportate nel Documento di sintesi allegato al contratto.

Per condizioni economiche si intendono le commissioni e importi su transazioni con carte di pagamento (in base alla struttura commissionale di cui alle lettere A.1 e A.2) nonché tutte le altre commissioni e importi (dalla lett. B alla lett. L) se applicabili.

### A. COMMISSIONI E IMPORTI SU TRANSAZIONI CON CARTE DI PAGAMENTO

#### Struttura commissionale

La struttura commissionale su transazioni con carte di pagamento è composta da:

- i) una commissione percentuale, applicata per ogni singola transazione/preautorizzazione sull'importo totale della transazione/preautorizzazione; e/o
- ii) un importo fisso per transazione/preautorizzazione addebitato per ogni transazione/preautorizzazione o un importo minimo per transazione/preautorizzazione nel caso in cui il valore della transazione, a cui viene applicata la commissione percentuale, è inferiore al minimo concordato.

A titolo esemplificativo il cliente, all'interno di ciascuna struttura commissionale, potrà concordare con Worldline MS Italia una tra le seguenti alternative:

1. Commissione Percentuale
2. Commissione Percentuale + Importo Fisso
3. Commissione Percentuale + Importo Minimo
4. Importo Fisso

#### A1. COMMISSIONE INTERCHANGE PLUS

- Può variare in funzione della tipologia della carta, dell'area geografica dell'emittente della carta, e del circuito di pagamento (es. Visa, MasterCard, ecc.);
- È applicata per ogni singola transazione di pagamento;

È determinata dalla somma della Commissione Interbancaria, detta anche Interchange Fee o "IF" (cfr. Nota 1 in ultima pagina) e della commissione "Plus";

La commissione Interchange Plus applicata all'esercente per ogni transazione include i seguenti elementi:

- Commissione Interbancaria (cfr. Nota 1 in ultima pagina) detta anche Interchange Fee o "IF", che è la commissione pagata da Worldline MS Italia per ogni transazione alla banca che ha emesso la Carta di pagamento utilizzata;
- Commissione "Plus" che include:
  - Oneri di circuito (cfr. Nota 2 in ultima pagina) che sono i costi applicati ad WORLDLINE MS ITALIA dai circuiti internazionali.
  - Commissioni applicate da Worldline MS Italia.

È predeterminata e può variare in funzione della tipologia della carta, dell'area geografica dell'emittente della carta, e del circuito. La commissione Interchange Plus è la struttura commissionale adeguata a chi intende vincolare il costo complessivo della transazione alla variabilità di elementi esterni quali la "Commissione Interbancaria" (cfr. Nota 1 in ultima pagina) e gli Oneri di circuito (Cfr. Nota 2 in ultima pagina).

Operazioni con carte emesse in paesi appartenenti all'EEA (valori massimi applicabili)				Operazioni con carte emesse in paesi extra all'EEA (valori massimi applicabili)			
Commissione Interbanca	Commissione "PLUS"			Commissione Interbanca	Commissione "PLUS"		
Interchange fee "IF"	Commissione percentuale	Importo fisso per transazione	Importo minimo per transazione	Interchange fee "IF"	Commissione percentuale	Importo fisso per transazione	Importo minimo per transazione

Carta di credito Consumer									
	IF	2,75 %	€ 2,00	€ 2,00	IF	4,25 %	€ 2,00	€ 2,00	
	IF	2,75 %	€ 2,00	€ 2,00	IF	4,25 %	€ 2,00	€ 2,00	
	IF	2,75 %	€ 2,00	€ 2,00	IF	4,25 %	€ 2,00	€ 2,00	
	IF	2,75 %	€ 2,00	€ 2,00	IF	4,25 %	€ 2,00	€ 2,00	
	IF	2,75 %	€ 2,00	€ 2,00	IF	4,25 %	€ 2,00	€ 2,00	
	IF	2,75 %	€ 2,00	€ 2,00	IF	4,25 %	€ 2,00	€ 2,00	

Carta di debito/prepagata Consumer									
	IF	2,30 %	€ 2,00	€ 2,00	IF	3,80 %	€ 2,00	€ 2,00	
	IF	2,30 %	€ 2,00	€ 2,00	IF	3,80 %	€ 2,00	€ 2,00	
	IF	2,30 %	€ 2,00	€ 2,00	IF	3,80 %	€ 2,00	€ 2,00	
	IF	2,30 %	€ 2,00	€ 2,00	IF	3,80 %	€ 2,00	€ 2,00	
	IF	2,30 %	€ 2,00	€ 2,00	IF	3,80 %	€ 2,00	€ 2,00	
	IF	2,30 %	€ 2,00	€ 2,00	IF	3,80 %	€ 2,00	€ 2,00	
	IF	2,30 %	€ 2,00	€ 2,00	IF	3,80 %	€ 2,00	€ 2,00	
	IF	2,30 %	€ 2,00	€ 2,00	IF	3,80 %	€ 2,00	€ 2,00	
	IF	3,10 %	€ 2,00	€ 2,00	IF	4,50 %	€ 2,00	€ 2,00	
	IF	3,10 %	€ 2,00	€ 2,00	IF	4,50 %	€ 2,00	€ 2,00	

Carta di pagamento Aziendale									
	IF	2,50 %	€ 2,00	€ 2,00	IF	4,00 %	€ 2,00	€ 2,00	
	IF	2,50 %	€ 2,00	€ 2,00	IF	4,00 %	€ 2,00	€ 2,00	
	IF	2,50 %	€ 2,00	€ 2,00	IF	4,00 %	€ 2,00	€ 2,00	
	IF	2,50 %	€ 2,00	€ 2,00	IF	4,00 %	€ 2,00	€ 2,00	

Fanno parte dell'Area Economica Europea tutti i Paesi appartenenti all'Unione Europea e gli altri Paesi aderenti all' "European Economic Agreement" (EEA) Per Bancomat Pay l'Interchange Plus è disponibile dal 31 Dicembre 2022

## A2. COMMISSIONE INTERCHANGE PLUS PLUS

- Può variare in funzione della tipologia della carta, dell'area geografica dell'emittente della carta, e del circuito di pagamento (es. Visa, MasterCard, ecc.);
- È applicata per ogni singola transazione di pagamento;

La commissione Interchange Plus Plus applicata all'esercente per ogni transazione include i seguenti elementi:

- Commissione Interbancaria (cfr. Nota 1 in ultima pagina) detta anche Interchange Fee o "IF", che è la commissione pagata da Worldline MS Italia per ogni transazione alla banca che ha emesso la Carta di pagamento utilizzata;
- Oneri di circuito (cfr. Nota 2 in ultima pagina) che sono i costi applicati ad WORLDLINE MS ITALIA dai circuiti internazionali;
- Commissioni applicate da Worldline MS Italia.

La commissione Interchange Plus Plus è la struttura commissionale adeguata a chi intende vincolare il costo complessivo della transazione alla variabilità di tutti gli elementi esterni: la "Commissione Interbancaria" (cfr. Nota 1 in ultima pagina), gli Oneri di circuito (Cfr. Nota 2 in ultima pagina) e la commissione applicata dal fornitore dei servizi di acquiring (Worldline MS Italia).

Operazioni con carte emesse in paesi appartenenti all'EEA (valori massimi applicabili)				
Commissione Interbanca		Commissione "PLUS"		
Interchange fee "IF"	Oneri di circuito	Commissione percentuale	Importo fisso per transazione	Importo minimo per transazione

Operazioni con carte emesse in paesi extra all'EEA (valori massimi applicabili)				
Commissione Interbanca		Commissione "PLUS"		
Interchange fee "IF"	Oneri di circuito	Commissione percentuale	Importo fisso per transazione	Importo minimo per transazione

Carta di credito  
Consumer

	IF	OC	2,75 %	€ 2,00	€ 2,00	IF	OC	4,25 %	€ 2,00	€ 2,00
	IF	OC	2,75 %	€ 2,00	€ 2,00	IF	OC	4,25 %	€ 2,00	€ 2,00
	IF	OC	2,75 %	€ 2,00	€ 2,00	IF	OC	4,25 %	€ 2,00	€ 2,00

Carta di debito  
prepagata  
Consumer

	IF	OC	2,30 %	€ 2,00	€ 2,00	IF	OC	3,80 %	€ 2,00	€ 2,00
	IF	OC	2,30 %	€ 2,00	€ 2,00	IF	OC	3,80 %	€ 2,00	€ 2,00

	IF	OC	2,30 %	€ 2,00	€ 2,00	IF	OC	3,80 %	€ 2,00	€ 2,00
	IF	OC	2,30 %	€ 2,00	€ 2,00	IF	OC	3,80 %	€ 2,00	€ 2,00
	IF	OC	3,10 %	€ 2,00	€ 2,00	IF	OC	4,50 %	€ 2,00	€ 2,00

Carta di pagamento Aziendale										
	IF	OC	2,50 %	€ 2,00	€ 2,00	IF	OC	4,00 %	€ 2,00	€ 2,00
	IF	OC	2,50 %	€ 2,00	€ 2,00	IF	OC	4,00 %	€ 2,00	€ 2,00

Fanno parte dell'Area Economica Europea tutti i Paesi appartenenti all'Unione Europea e gli altri Paesi aderenti all'"European Economic Agreement" (EEA) Per Bancomat Pay l'Interchange Plus è disponibile dal 31 Dicembre 2021

## B. COMMISSIONI E IMPORTI SU TRANSAZIONI CON ALTRI METODI/CIRCUITI DI PAGAMENTO

MyBank è un servizio che permette di incassare pagamenti online tramite bonifico SEPA\* irrevocabile eseguito dalle banche che aderiscono al circuito MyBank.

**Single Euro Payment Area (Area Unica dei Pagamenti in Euro):** Area geografica in cui si possono effettuare e ricevere pagamenti in euro, sia all'interno dei confini nazionali che fra i paesi parte dell'area SEPA secondo condizioni di base, diritti ed obblighi uniformi.

	Commissione percentuale	Importo fisso per transazione	Importo minimo per transazione
	3,00 %	€ 15,00	€ 3,00

## C. COMMISSIONI PER L'ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO DI ACQUIRING

	Importo una tantum (massimo applicabile)
Commissione di attivazione del Servizio di Acquiring.	€ 500,00

## D. COMMISSIONE MENSILE PER I SERVIZI DI ACQUIRING

La Commissione mensile per i Servizi di Acquiring è un importo fisso mensile dovuto per le prestazioni relative ai Servizi di Acquiring necessari per accettare pagamenti tramite strumenti elettronici utilizzabili online. È determinata dagli strumenti informatici e di telecomunicazioni necessari per accettare le transazioni di pagamento utilizzati dall' esercente e la loro operatività.

	Importo mensile per terminale (massimo applicabile)
Commissione mensile per i servizi di acquiring	€ 200,00

## E. COMMISSIONI MENSILI PER LE FUNZIONALITA' OPERATIVE

Alla configurazione scelta, ed inclusa nella Commissione mensile di acquiring prima riepilogata, è possibile aggiungere le seguenti funzionalità operative.

	Importo mensile per terminale (massimo applicabile)
<b>Servizio di Pre-autorizzazione</b> Funzionalità che consente all' esercente di riservare temporaneamente un importo dal plafond della carta di pagamento laddove l' effettivo pagamento avviene in una fase successiva. L' esercente può riservare detto importo esclusivamente se il saldo della carta ha un valore non inferiore all' importo che l' esercente desidera riservare. Questo permette all' esercente di avere la garanzia che il pagamento andrà a buon fine. Esempi di applicazione della pre-autorizzazione sono prenotazioni di hotel o autonoleggi.	€ 300,00
<b>Pagamenti periodici/ ricorrenti</b> Funzionalità che consente all' esercente, previa esplicita autorizzazione del titolare della carta, di addebitare una carta di pagamento in modo periodico/ ricorrente senza che il cliente/ titolare della carta debba fornire le credenziali della carta per le singole transazioni successive alla prima. Solo la prima transazione deve essere esplicitamente autorizzata dal cliente/ titolare della carta. (ii) <i>(ii) L' esercente è autorizzato ad addebitare pagamenti periodici/ ricorrenti senza l' autorizzazione esplicita del cliente esclusivamente in presenza di un accordo contrattuale in corso di validità tra cliente ed esercente.</i>	€ 2.000,00
<b>Wallet</b> Funzionalità che consente all' esercente di accettare pagamenti provenienti da wallet approvati dai fornitori.	€ 500,00
<b>Pagamenti in un click</b> Funzionalità che associa al PAN della carta un codice utilizzato dall' esercente per addebitare la carta da back office. Questo consente al titolare di fare acquisti successivi senza reinserire le credenziali della carta. Lite Standard Enterprise	€ 500,00

## F. COMMISSIONI E IMPORTI PER PREAUTORIZZAZIONI

	Commissione percentuale per preautorizzazione	Importo fisso per preautorizzazione	Importo minimo per preautorizzazione
La Commissione applicata per ogni singola operazione di pre-autorizzazione è calcolata sull' ammontare pre-autorizzato indipendentemente dall' importo della Transazione di pagamento successivamente effettuata o dall' effettiva esecuzione della medesima.	0,25 %	€ 0,20	€ 0,50

## G. IMPORTO MINIMO MENSILE SULLE TRANSAZIONI

	Importo mensile per punto vendita (massimo applicabile)
L'importo minimo mensile sulle transazioni è applicato se il valore complessivo delle commissioni nel mese (commissioni percentuali, importi fissi o minimi per Transazione) è inferiore all'importo minimo mensile. Diversamente all'Esercente sono applicate le commissioni effettivamente maturate.	€ 5.000,00

## H. COMMISSIONI PER STORNO TRANSAZIONE

	Commissione percentuale	Importo fisso per transazione	Importo minimo per transazione
La Commissione applicata per ogni operazione di Storno Transazione è calcolata sull'importo della Transazione di pagamento nel caso in cui detta Transazione sia contestata dal Titolare di Carta o dall'Emittente e rinviata ai Fornitori ai sensi delle Disposizioni dei Circuiti di Carte di Pagamento ed il cui importo sia riaddebitato all'Esercente dai Fornitori.	5,00 %	€ 4,00	€ 3,00

## I. COMMISSIONE PER ACCESSO AI SERVIZI PRO DI BYOND

	Importo mensile (massimo applicabile)
Commissione per poter fruire dei servizi PRO di Byond (servizio opzionale) accessibili dall'area clienti del sito worldlineitalia.it, tra cui: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. statistiche relative alle transazioni accettate (operatività) ed alla clientela che ha effettuato acquisti presso i propri punti vendita;</li> <li>b. elaborazioni personalizzabili delle informazioni relative alla propria operatività;</li> <li>c. notifiche web relative all'operatività presso i propri punti vendita virtuali.</li> </ul>	€ 500,00

## J. COMMISSIONE DI GESTIONE APPLICABILE AL MANCATO RAGGIUNGIMENTO DEL VALORE ANNUO DI TRANSATO CONCORDATO

	Importo massimo applicabile	Valore massimo di transato annuo concordato
La Commissione è applicabile se il volume di Transazioni, maturato annualmente da ogni punto vendita, è inferiore al volume di Transazioni concordato con l'Esercente al momento della sottoscrizione del Contratto e riportato nel Documento di Sintesi. Per determinare il volume di Transazioni maturato annualmente sarà preso in considerazione l'anno di vigenza del Contratto decorrente dalla data di attivazione del Servizio.	€ 500,00	€ 500.000,00

## K. SPESE DI EMISSIONE E INVIO DELLA FATTURA E DELL'INFORMATIVA PERIODICA PER PUNTO VENDITA

	Spese di emissione	Spese di invio su supporto cartaceo	Spese di invio in formato elettronico*
Estratto conto mensile	€ 0	€ 0	€ 0
Informativa Periodica	€ 0	€ 0	€ 0

\*Nel caso di invio in formato elettronico, l'informativa e la rendicontazione periodica sono trasmesse tramite e-mail o rese disponibili all'Esercente accedendo al sito internet di Worldline Merchant Services Italia S.p.A. o ad altra piattaforma messa a disposizione dai Fornitori.

## L. ALTRI ONERI E SPESE

	Importo mensile (massimo applicabile)
<b>Imposta di bollo</b> (ove l'importo dell'estratto conto mensile è superiore a € 77,47).	€ 2,00*
<b>Spese per la gestione di ogni Transazione contestata dal Titolare o dall'Emittente della carta e riaddebitata all'Esercente</b>	€ 50,00
<b>Tasso di interesse annuo sugli importi non pagati dall'Esercente</b> Gli interessi di mora sugli importi dovuti per commissioni, oneri e spese indicati nel Documento di Sintesi e non pagati dall'Esercente si calcolano su base giornaliera dalla data in cui è dovuto il pagamento sino alla data dell'avvenuto pagamento dell'intero importo dovuto.	<b>Euribor 12 mesi + 3%</b>

\* Ovvero la diversa misura pro tempore vigente

**CLAUSOLE CHE REGOLANO IL DIRITTO DI RECESSO, I TEMPI PER LA CHIUSURA DEL RAPPORTO E I MEZZI DI TUTELA STRAGIUDIZIALE****Diritto di recesso**

Il contratto è a tempo indeterminato. L'Esercente può in qualsiasi momento recedere dal Contratto dandone comunicazione scritta a WORLDLINE MS ITALIA tramite raccomandata A/R, PEC o a mezzo telegramma, senza preavviso, senza penalità e senza spese di chiusura. I Fornitori possono recedere dal Contratto dandone comunicazione scritta all'Esercente, con preavviso non inferiore a due mesi e senza oneri per l'Esercente.

**Tempi massimi per la chiusura del rapporto**

Dalla data di ricezione della richiesta del recesso, gli adempimenti conseguenti alla chiusura del rapporto sono completati nel tempo massimo di un mese, fatte salve eventuali successive esigenze di regolamento dei rapporti con i Fornitori per ragioni connesse all'operatività.

**Reclami e gestione delle controversie**

Le contestazioni e i reclami possono essere contestati inviando una comunicazione scritta o tramite il modulo scaricabile al link: <https://bnl.it/it/Footer/Reclami-Ricorsi-Conciliazione>, tramite le seguenti modalità, in base all'intermediario con il quale l'Esercente è entrato in relazione:

- **Worldline Merchant Services Italia S.p.A.:** tramite posta ordinaria a Ufficio Reclami di Worldline Merchant Services Italia S.p.A. Via degli Aldobrandeschi 300, 00163 Roma, per via telematica a [reclami@worldline.com](mailto:reclami@worldline.com) o tramite PEC a [reclami@pec.worldlineitalia.it](mailto:reclami@pec.worldlineitalia.it).
- **BNL S.p.A.:** tramite posta ordinaria a Ufficio Reclami di BNL S.p.A. Viale Altiero Spinelli 30, 00157 Roma, per via telematica a [reclami@bnlmail.com](mailto:reclami@bnlmail.com) o tramite PEC a [reclami@pec.bnlmail.com](mailto:reclami@pec.bnlmail.com).

L'Ufficio Reclami dei Fornitori risponde entro il 15 giorni lavorativi dalla ricezione del reclamo. In situazioni eccezionali, se i Fornitori non possono rispondere entro 15 giornate operative per motivi indipendenti dalla loro volontà, sono tenuti a inviare una risposta interlocutoria, indicando chiaramente le ragioni del ritardo nella risposta al reclamo e specificando il termine entro il quale l'Esercente otterrà una risposta definitiva. In ogni caso il termine per la ricezione della risposta definitiva non supera i 35 giorni lavorativi. Se l'Esercente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i termini sopra indicati, può fare esposto alla Banca d'Italia oppure prima di ricorrere all'autorità giudiziaria, può alternativamente:

- rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF), se l'importo oggetto di disputa non è superiore a 200.000 Euro e non siano trascorsi più di 12 mesi dalla presentazione del reclamo. Per maggiori informazioni consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it) oppure chiedere informazioni presso la Filiale della Banca d'Italia oppure rivolgersi ai Fornitori, oppure consultare la Guida pratica sull'Arbitro Bancario Finanziario su <https://www.worldlineitalia.it/> e presso le Filiali di BNL;
- attivare presso organismi di conciliazione accreditati, tra i quali il Conciliatore Bancario e Finanziario - qualunque sia il valore della controversia - una procedura di conciliazione al fine di raggiungere un accordo con i Fornitori per la soluzione in via stragiudiziale delle controversie relative al Contratto.

Resta in ogni caso impregiudicato il diritto dell'Esercente di rivolgersi all'autorità giudiziaria, fermo restando l'obbligo di intraprendere un tentativo di mediazione obbligatoria, ai sensi dell'art. 5 D. lgs. n. 28/2010, che può essere assolto ricorrendo alternativamente ad uno degli organismi di mediazione iscritti nell'apposito registro, tra i quali il predetto Conciliatore Bancario e Finanziario, o al citato Arbitro Bancario Finanziario (ABF).

## NOTE

(1) Il Regolamento Europeo 2015/751 del 29 aprile 2015 relativo alle Commissioni Interbancarie sulle operazioni di pagamento basate su Carta prevede, per ciascuna Transazione effettuata con carta emessa in paesi appartenenti all'EEA, e destinata all'utilizzo da parte di privati (di seguito "consumer"), l'applicazione di una Commissione Interbancaria massima di 0,20%, se la Transazione è effettuata con carta di debito e prepagata o di una Commissione Interbancaria massima di 0,30%, se la transazione è effettuata con carta di credito. Il dettaglio di tutte le Commissioni Interbancarie, incluse le carte aziendali, può essere consultato in ogni momento sul sito internet <https://www.worldlineitalia.it/trasparenza/> e gli aggiornamenti saranno comunicati nell'Informativa Periodica.

(2) Gli oneri di circuito sono i costi addebitati da ciascun Circuito di Pagamento ad Worldline MS Italia in base ai volumi totali riferibili ad ogni circuito di pagamento da questa gestiti nell'anno precedente e ad altri parametri. I valori degli oneri di circuito mediamente applicati a Worldline MS Italia sono indicati nella tabella seguente:

	Consumer Credito		Consumer Debito/Prepagata		Carte Aziendali	
	Intra EEA	Extra EEA	Intra EEA	Extra EEA	Intra EEA	Extra EEA
	0,05 %	1,21 %	0,05 %	1,20 %	0,05 %	1,21 %
	0,06 %	1,21 %	0,05 %	1,20 %	Non applicabile	
	Non applicabile		0,05 %	1,20 %	Non applicabile	
	0,13 %	0,85 %	0,13 %	0,86 %	0,13 %	0,82 %
	Non applicabile		0,17 %	0,72 %	Non applicabile	